

## Qualitätsbericht Senioren-Park carpe diem Mettmann 2010

### Vorwort

Das Jahr 2010 war im Senioren-Park Mettmann geprägt von Wechsel und Aufbau. Rückblickend können wir im Ergebnis jedoch berichten, das es ein überaus erfolgreiches Jahr gewesen ist. In allen Bereichen des Hauses konnten Dank des Vertrauens unserer Kundschaft sowie des großen Einsatzes der Mitarbeiter stetig Verbesserungen erzielt werden.

Mit dem vorliegenden Bericht stellen wir im Überblick die Leistungen des Senioren-Parks Mettmann dar:

- Entwicklung und Zielsetzungen
  - Pflege und Betreuung
  - Betreutes Wohnen
  - Tagespflege
  - Ambulanter Pflegedienst
  - Service, Küche, Hauswirtschaft, Verwaltung
  - Kundenbefragung 2010
  - Ausbildung
  - Verbesserungen und Projekte
  - Ausblick und Ziele für das Jahr 2011
- 
- Entwicklung und Zielsetzungen

Der Senioren-Park carpe diem Mettmann hat im 2.ten Jahr seines Bestehens in der Kreisstadt Mettmann einen wesentlichen Anteil an der steigenden Angebotsvielfalt für Senioren erlangt. In fast allen Teilbereichen des Hauses konnten die jungen Erwartungen und Zielsetzungen erreicht oder sogar übertroffen werden.

2 Gruppen von Bewohnern haben, geleitet von Ehrenamtlichen Damen, zur Verschönerung des Hauses beigetragen.

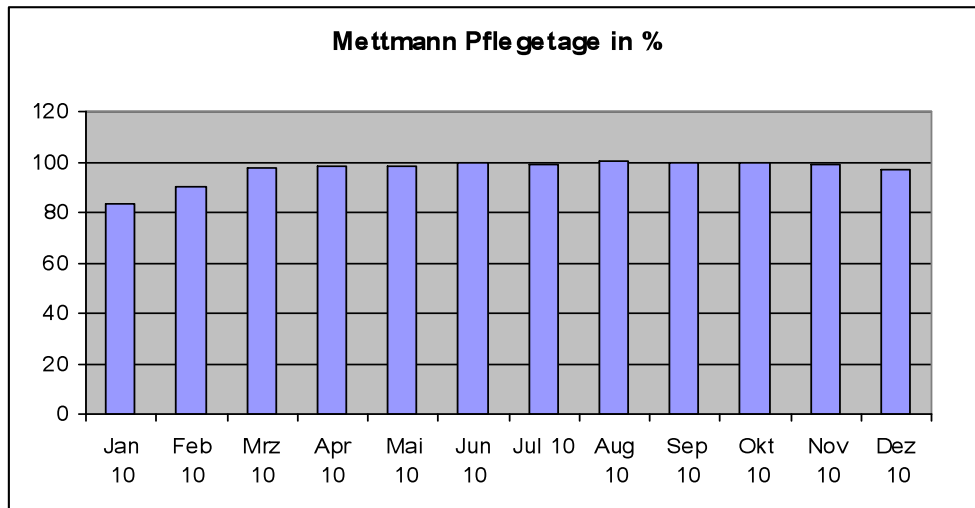
Gemeinsam mit Mietern, Bewohnern, Gästen und Mitarbeitern haben wir im Wahrsten Sinne unseres Namens „den Tag genutzt“.

- Pflege und Betreuung

Durch größere personelle Veränderungen war der Bereich der Pflege den wesentlichsten Veränderungsprozessen ausgesetzt. Trotz dessen konnte sich über das Jahr die Pflege- und Betreuungsqualität steigern. Insbesondere erfolgreich war die zusätzliche Personalbesetzung im Bereich der Betreuung, gerade auch im Wohnbereich für Menschen mit dementiellen Einschränkungen. Aufgrund eines deutlich effizienteren Einstufungsmanagement konnte der Personalschlüssel der Pflegekräfte kontinuierlich erhöht werden.

Im Ergebnis zeigte sich dieses auch Positiv durch die Begehung und Prüfung durch die Heimaufsicht nach dem Wohn- und Teilhabegesetz.

Die Belegung des Pflegebereiches konnte seit Beginn des 2. Quartales auf annähernd 100% gesteigert werden. Dieses auch wirtschaftlich erfreuliche Ergebnis ist auch durch den Zuspruch unserer Kurzzeitpflegegäste, die nach der „Probephase“ fast durchgängig dauerhaft im Senioren-Park geblieben sind, maßgeblich erzielt worden.



Besonders gefreut haben wir uns durch die erstmalige und erfolgreiche Qualitätsprüfung durch die „Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung e.V.“. Dieses Prüfprogramm ist durch die Bundesregierung initiiert und finanziert worden. Als Ergebnis dürfen wir für 1 Jahr die Urkunde über festgestellte Verbraucherefreundlichkeit tragen. Nachzulesen sind die Ergebnisse unter [www.heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de)

- **Betreutes Wohnen**

Unser für Mettmann neues Angebot von größeren Zweiraumwohnungen mit Service (von 57-78qm Größe) ist voll angenommen worden. Das auch längerfristige Interesse zeigt sich auch durch eine längere Warteliste. Gerade das zielgruppenspezifische Angebot an Aktivitäten und Veranstaltungen wurde im Jahr 2010 deutlich erweitert und bestens angenommen. Sportliche, kulturelle und ökumenische Angebote sowie vielfältige Jahreszeitliche Feste fanden intern wie auch durch externe Gäste regen Zuspruch.

- **Tagespflege**

Die Tagespflegeeinrichtung im Erdgeschoss unseres Hauses wächst mit seiner Belegung kontinuierlich. Dieses relativ neue Produkt der Tagesbetreuung wird zunehmend ein wichtiger Baustein zwischen der häuslichen und der stationären Betreuung älterer Menschen. So ist es für den Grossteil unserer Klienten und insbesondere deren Angehörigen eine wesentliche Hilfe und Entlastung und hilft mit Unterstützung des ambulanten Pflegedienstes, länger im häuslichen Umfeld leben zu können.

- **Ambulanter Pflegedienst**

Unser ambulanter Pflegedienst für den gesamten Kreis Mettmann ging im April 2010 an den Start. Der große Wirkungskreis intern wie auch im Kreis Mettmann bedurfte ein stetiges

Wachsen des Personalstammes. Alle Leistungen wurden gut angenommen. Darüber hinaus wurde gleich zu Beginn die EDV basierte Pflegedokumentationssoftware Vivendi erfolgreich eingeführt.

Sehr erfreulich für die Kunden des ambulanten Dienstes wie auch für die Mitarbeiter und uns ist das sehr gute Ergebnis der Qualitätsprüfung durch den medizinischen Dienst (MDK). Das Gesamtergebnis von 1,2 liegt deutlich über dem Landesdurchschnitt von 1,9 und zeugt von einer guten Leistung der Mitarbeiter.

Gut angenommen wird auch die Service-Leistung „Betreutes Wohnen Daheim“, bei der durch regelmäßigen persönlichen Kontakt sowie tägliche telefonische Gespräche ein wesentliches Merkmal der Sicherheit erfolgt.

- **Service, Küche, Hauswirtschaft, Verwaltung**

Im Senioren-Park Mettmann wird, wie in allen Häusern der carpe diem Gruppe üblich, der gesamte hauswirtschaftliche Bereich in Eigenregie übernommen. Durch die in 2010 neu strukturierte Zuordnung der hauswirtschaftlichen Mitarbeiterinnen zu den Wohnbereichen erfahren die Bewohner somit nicht nur feste Bezugspersonen im Pflegebereich, sondern auch im hauswirtschaftlichen Bereich durch Service- wie Reinigungsmitarbeiter. Die dadurch gewonnene Kontinuität ist allseits positiv aufgenommen worden.

Die zusätzlichen Angebote der Unterstützung bei Wohnungsreinigung im betreuten Wohnen sind gut angenommen worden und haben zu weiteren Einstellungen von zusätzlichen Mitarbeitern in diesem Segment geführt.

Die Ausweitung der Öffnungszeiten in unserem Restaurant und Café ist im vergangenen Jahr zwar einhellig begrüßt, jedoch nur spärlich genutzt worden. In 2011 werden hier neue Angebote zur abendlichen Nutzung wie eine warme Abendkarte in den Sommermonaten sowie vermehrt kleinere Veranstaltungen erfolgen und zur hoffentlich besseren Auslastung beitragen.

Mit Unterstützung der Zentralverwaltung konnte der Wechsel in der Einrichtungsleitung und die daraus resultierenden organisatorischen Veränderungen gemeistert werden.

- **Kundenbefragung 2010**

Im Jahre 2010 wurde erstmals eine Kundenbefragung durchgeführt. Trotz naturgemäßen Startschwierigkeiten einer ganz neuen Einrichtung konnten sich die Ergebnisse sehen lassen. Weit über 90% der Rückmeldungen zeigten sich mit den Leistungen im Wesentlichen zufrieden.

- **Ausbildung**

Auch mit unserem gesellschaftlichen Auftrag, jungen Menschen eine berufliche Perspektive mit Zukunft im Gesundheitswesen zu bieten, schreiten wir vielen Unternehmen voran. Allein im Pflegebereich erhalten zurzeit 9 Auszubildende die Unterstützung zur Erlangung des Abschlusses „staatlich geprüfte/r Altenpfleger/in“. Darüber hinaus werden in unserem Hause Köche sowie zukünftig Hauswirtschaftlerinnen und Kaufleute im Gesundheitswesen ausgebildet. Damit befähigen wir mehr als 10% unserer Mitarbeiter für qualifizierte Berufe.

Wir freuen uns insbesondere über die schon für das gesamte Jahr 2011 unterschriebenen Ausbildungsverträge in der Pflege. Diese Auszubildenden kommen alle aus der Mitarbeiterschaft der Pflegeassistenten und zeigt, das sie unsere Kompetenzen für die Ausbildung schätzen.

Ein wesentlicher Schritt zur Gewinnung junger Menschen für Berufe im Gesundheitswesen ist die Kooperation mit der Carl Fullroth Realschule im Rahmen der KSW Mettmann. Hier konnten neben Betriebsführungen eine ganze Reihe von Hospitationen und Schulpraktika durchgeführt werden. Die Partnerschaft wurde im Dezember 2010 im Rahmen einer Feierstunde mit Vertretern aus Wirtschaft, Politik und Presse gebührend besiegelt.

- **Verbesserungen und Projekte**

Ein großes Projekt bleibt 2011 die Kooperation mit der Carl Fullroth Realschule. Hier sind gemeinsame Unterrichtseinheiten in den Fächern Sozialkunde, Biologie, Chemie und Geschichte fest vereinbart. Ein Schwerpunkt bildet z. B. das Gespräch der Jugendlichen mit Senioren als Zeitzeugen über die Kriegs- und Nachkriegszeit sowie als Dank der Schüler Computerkurse für unsere Senioren.

Viel Engagement werden alle Mitarbeiter in die für das Frühjahr 2011 geplante Einführung der EDV gestützten Pflegedokumentation sowie in die weitere Umsetzung der Qualitätsvorgaben des Unternehmens stecken.

Die aktive Teilnahme an den Treffen der Hospiz Arbeitsgruppe sowie der schon praktischen Umsetzung der Kooperationen mit Palliativmedizinern stärkt die betroffenen Senioren in der letzten Lebensphase wie auch die Mitarbeiter.

Als weitere erfolgreiche Vernetzung in der Region ist die Aufnahme in die IHK Arbeitsgruppe Gesundheitswirtschaft für den Kreis Mettmann und Düsseldorf zu sehen.

Großes Ziel bleibt natürlich weiterhin die positive Auslastung in allen Bereichen zu halten bzw. zu erweitern. Letzteres gilt hauptsächlich in den Bereichen der Tagespflege und im ambulanten Dienst sowie in den Servicebereichen Catering und Café/Restaurant.

- **Ausblick und Ziele für das Jahr 2011**

Als Anbieter mit einem breiten Spektrum in der Seniorenwirtschaft hat sich unser Senioren-Park in Mettmann wie auch in den Nachbargemeinden schon in kurzer Zeit einen Namen gemacht. Das zeigt sich in der regen Teilnahme an öffentlichen Veranstaltungen. Diese Bindung in die Gemeinschaft gilt es zu festigen. Insbesondere legen wir ein Augenmerk auf eine Stärkung des Veranstaltungsmarketing. Konzerte, Vorträge, Basare und Fortbildungen gehören zur Stärkung des Namens „Senioren –Park carpe diem“ zu den Zielen des Jahres 2011.

Ein weiterer Schwerpunkt wird in einem zunehmend enger werdenden Markt für Pflegefachkräfte liegen. Personal Akquise und Festigung des Personalstammes ist unsere grundlegende Aufgabe der nächsten Jahre.

Hierzu gehört insbesondere die Verdeutlichung der positiven Merkmale unseres Unternehmens im Personalsektor.

- **Schlusswort**

Getreu dem Motto unseres Unternehmens „carpe diem – nutze den Tag“ gilt der Dank allen Ehrenamtlichen und allen Mitarbeitern für Ihr großes Engagement, Neues auszuprobieren und Veränderungen auszuhalten.